



# Vägledning för avrop från Operatörstjänst kundfaktura

Version 1



KAMMARKOLLEGIET

## Innehåll

1	Om vägledningen.....	4
1.1	Inledning.....	4
2	Ramavtalsområde.....	4
2.1	Allmän information.....	4
3	Ramavtalsområdets omfattning .....	5
3.1	Varu- och/eller tjänsteområden .....	5
3.2	Avgränsningar .....	6
3.3	Övrigt .....	6
4	Ramavtalsområdets giltighetstid.....	6
5	Avropsordning .....	7
5.1	En leverantör .....	7
5.2	Priser .....	7
6	Stöddokument för avrop .....	9
6.1	Avropsförfrågan .....	9
6.2	Övrigt stödmaterial.....	10
7	Om avropet.....	10
7.1	Definiera behov .....	10
7.2	Avropsform .....	11
7.3	Kravställning.....	12
7.4	Kontraktet.....	12

7.5	Faktureringsuppgifter och e-handel.....	12
7.6	Kontraktsvillkor .....	12
7.7	Leverantörens rätt att säga upp kontrakt .....	12
8	Praktiska råd.....	13
8.1	Leveransprocessen .....	13

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
Version 1	2018-06-13	

# 1 Om vägledningen

## 1.1 Inledning

Ramavtalsområdet Operatörstjänst för distribution av kundfaktura (Operatörstjänst kundfaktura) gäller elektronisk och fysisk distribution av myndigheternas kundfakturer. Vi har tagit fram den här vägledningen som ett stöd vid avrop. Syftet med vägledningen är också att underlätta arbetet med införande och leveransgodkännande av operatörstjänsten. Den ger i första hand ett myndighetsperspektiv.

Vägledningen innehåller våra rekommendationer, men avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, avgör i vilken grad den är tillämplig. Den myndighet som avropar tjänsten ansvarar för att avropet genomförs i enlighet med LOU och avtalade villkor i ramavtalen.

Vägledningen, information om ramavtalsområdet Operatörstjänst kundfaktura, kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantör, mallar och övriga stöddokument finns publicerade på vår webbsida [avropa.se](http://avropa.se) under IT och telekom. Under Administrativa system finns det tre flikar. Fliken *Leverantör* omfattar ramavtalet inklusive bilagor. *Gemensamma dokument* omfattar dokumentation från upphandlingen samt mallar som stöd för avrop. Under fliken *Vem får avropa* återfinns en förteckning över organisationer som kan avropa på ramavtalet.

Vägledningen kan komma att uppdateras. Observera att det alltid är den senaste publicerade versionen på [avropa.se](http://avropa.se) som gäller.

Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se [avropa.se](http://avropa.se)) eller till [ramavtalservice@kammarkollegiet.se](mailto:ramavtalservice@kammarkollegiet.se).

# 2 Ramavtalsområde

## 2.1 Allmän information

### 2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalet Operatörstjänst kundfaktura kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på [avropa.se](http://avropa.se) samt i Ramavtalsbilaga 2: *Berättigade att använda ramavtalet*.

### 2.1.2 Ramavtalsleverantör

Ramavtalsleverantör är OpusCapita Solutions AB.

### 2.1.3 Underleverantörer

En underleverantör är en juridisk eller fysisk person som vid sidan av ramavtalsleverantören har ett direkt ansvar för del av tjänsten eller som kan komma att träda i leverantörens ställe för att utföra hela eller delar av tjänsten.

Godkända underleverantörer framgår av Ramavtalsbilaga 6: *Godkända underleverantörer*.  
Ramavtalsbilagan kan framöver komma att uppdateras med förändringar.

#### 2.1.4 Definitioner

Ramavtalsbilaga 1: *Definitioner*, innehåller en komplett förteckning över de definitioner som är specifika för ramavtalet. Med avropsavtal avses samma begrepp som används i lag (2016:1145) om offentlig upphandling, det vill säga kontrakt.

Observera att upphandlingen av operatörstjänst som gäller distribution av kundfaktura även omfattade ekonomisystem. Det innebär att förteckningen i Ramavtalsbilaga 1 innehåller definitioner som inte direkt är tillämpliga för Operatörstjänst kundfaktura.

### 3 Ramavtalsområdets omfattning

Ramavtalet Operatörstjänst kundfaktura omfattar distribution av elektroniska kundfakturer (e-fakturer) via PEPPOL:s infrastruktur. Det omfattar även utskrift och distribution av pappersfakturer inklusive ett e-arkiv. Nuvarande och framtida krav på myndigheterna inom området distribution av kundfakturer ingår i ramavtalet, till exempel uppdaterade standarder för e-fakturer.

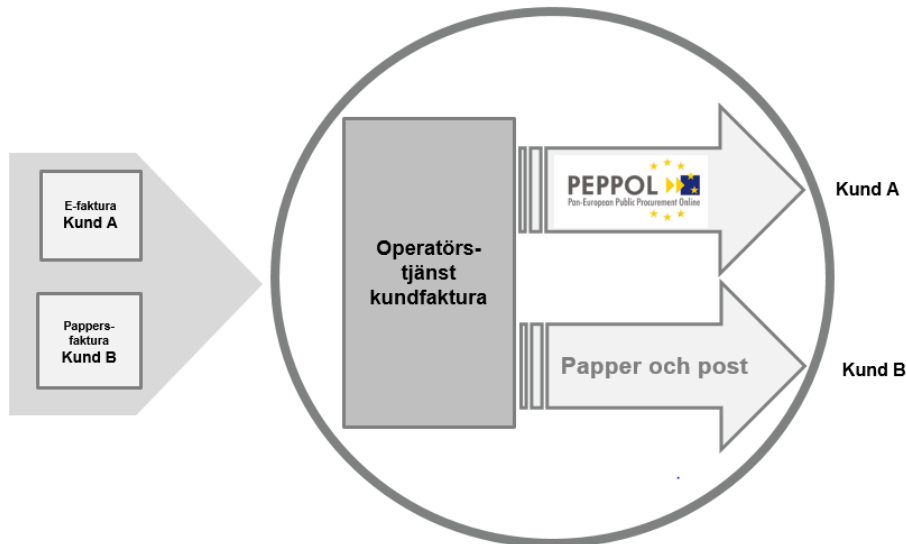
#### 3.1 Varu- och/eller tjänsteområden

Operatörstjänst kundfaktura tar emot kundfakturafiler från myndigheten och ansvarar för vidare hantering och distribution till kund. Det innebär att myndigheten behöver ha en separat lösning, till exempel ett ekonomisystem eller ett faktureringsystem för att skapa fakturafiler i rätt elektroniskt format.

Distribution av kundfakturer sker enligt den information som finns i fakturafilerna. Fakturer som ska distribueras elektroniskt skickas till kunderna via PEPPOL. Övriga fakturer skrivs ut på standardiserade eller kundanpassade fakturablanketter. De kuverteras och frankeras och överlämnas till en postoperatör för vidare förmedling till kunderna. I e-arkivet sparas de utskrivna kundfakturorna med den layout som de hade när de skickades till kund.

Ett avrop kan även omfatta andra typer av förmedlingssätt för elektroniska kundfakturer, till exempel e-faktura till privatkunders internetbanker.

**Figur 1, Ramavtalets omfattning.**



### **3.2 Avgränsningar**

Ramavtalet inkluderar inte sändning och mottagning av den typ av elektroniska meddelandeformat som är knutna till myndighetens inköp från varu-/tjänsteleverantörer.

Ramavtalet inkluderar inte heller nyuppsättningar av elektronisk kundfakturadistribution till företag på andra sätt än via PEPPOL-nätverket.

### **3.3 Övrigt**

Upp till fem personer per avropande myndighet har rätt att kontakta leverantörens support.

## **4 Ramavtalsområdets giltighetstid**

Ramavtalen tecknades den 15 mars 2017 och kan avropas till och med den 14 mars 2020. Det finns två förlängningsoptioner om vardera ett år. Om båda förlängningsoptionerna används kan ramavtalen avropas till och med den 14 mars 2022, och kontrakt kan då som längst gälla till och med den 30 juni 2030.

Ramavtalets villkor gäller så länge det finns giltiga kontrakt.

## 5 Avropsordning

### 5.1 En leverantör

För detta ramavtalsområde finns endast en leverantör antagen. Avrop genomförs i form av ett skriftligt samråd.

### 5.2 Priser

Samtliga priser i ramavtalet, se Ramavtalsbilaga 4: *Priser – Operatörstjänst kundfaktura*, är så kallade takpriser som leverantören inte får överskrida i ett avropssvar. Mallen *Priser i kontrakt-Operatörstjänst kundfaktura* (Prislistan) ska fyllas i av avroparen och bifogas i avropsförfrågan. Aktuella takpriser redovisas i mallen. Leverantören kompletterar med sina priser och bifogar en ifylld prismall i sitt avropssvar.

Enligt ramavtalet är det möjligt för leverantören att en gång per år, från och med 2019, begära indexjusteringar av priserna. En godkänd indexjustering eller priskompensation medför att Ramavtalsbilaga 4: *Priser*, uppdateras. Priserna i myndighetens kontrakt behöver justeras på motsvarande sätt.

Här följer en beskrivning av de olika delarna i prismallen.

#### 5.2.1 Uppstartskostnad, införandeprojekt

Leverans av operatörstjänsten ska genomföras inom ramen för ett införandeprojekt, se vidare *Förfrågningsunderlaget*, avsnitt 6.1. Prislistan omfattar två alternativa metoder, a eller b för uppstartskostnaden vid införandeprojektet. Skillnaden mellan metoderna beror på hur fakturafilerna skickas från myndighetens ekonomi- eller faktureringsystem, om det avsändande systemet kan skapa så kallade PEPPOL-kuvert eller inte. Er leverantör av ekonomi-/faktureringsystem kan ge information om vilket alternativ, a eller b, som är aktuellt för er del. Se även mall för *Specifikation av uppdrag*, avsnitt 1.4.3.4.

Enskilda myndigheter ska ange volymen 1 för ett införandeprojekt på raden 1a eller 1b. Servicecenter ska ange volymen som motsvarar antalet kundmyndigheter som avropas samt 2a och/eller 2b. Priset för införandeprojektet anges per styck.

#### 5.2.2 Avgifter för distribution av kundfakturer

Det finns ett grundpris för att distribuera en kundfaktura. Grundpriset gäller för elektronisk distribution.

I de fall kundfakturorna behöver skrivas ut och distribueras via postoperatör tillkommer, utöver grundpriset, avgifter för utskrift och kuvertering samt nationellt porto eller utlandsporto. Eventuellt tillkommande porto som orsakas av att fakturan omfattar flera ark debiteras med faktiska verifierbara kostnader.

### 5.2.3 Optioner med takpris

Det finns ett fastställt pris för att ta fram en kundanpassad fakturablankett och ett timpris för konsulttjänster som myndigheten vid behov kan avropa.

### 5.2.4 Övriga optioner

Mallen *Priser i kontrakt-Operatörstjänst kundfaktura* har ett utrymme för myndighetens eventuella övriga optioner. Det skulle kunna handla om förmedlingsätt för elektroniska kundfakturer som saknas i prislistan, till exempel distribution av e-faktura till privatkunders internetbanker.

Observera att optionerna måste omfattas av upphandlingsföremålet. Med det menas att tjänsterna som beskrivs i optionen inte får gå bortom upphandlingsföremålet vilket skulle kunna anses utgöra en väsentlig förändring och avropet riskera att bedömas som en (otillåten) direktupphandling.

Det är viktigt att i avropsbilagan *Specifikation av uppdrag* tydligt beskriva den önskade optionen. Skapa en separat rubrik för beskrivningen och ange samma rubrik i bilagan *Priser i kontrakt-Operatörstjänst kundfaktura*. Beroende på optionens art och era möjligheter att beskriva den kan ni fråga efter ett fast pris eller ett pris för ett uppskattat antal konsulttimmar eller motsvarande, alternativt en kombination av båda.

### 5.2.5 Hantera nya behov när kontraktet är tecknat

Det finns två möjligheter att hantera nya behov efter det att ett kontrakt som gäller Operatörstjänst kundfaktura är tecknat. Den ena möjligheten är att göra ett nytt avrop. Den andra innebär att myndigheten gör en så kallad kompletterande beställning. I båda fallen ska mallarna på [avropa.se](http://avropa.se) användas.

#### 5.2.5.1 Nytt avrop

Behov som uppstår efter införandeprojekt kan avropas så länge ramavtalet fortfarande är giltigt. Det kan exempelvis röra sig om större konsultuppdrag för tilläggsköp av konsulttjänster för processutveckling och i förändringsarbetet vid introduktion av nya arbetssätt.

#### 5.2.5.2 Kompletterande beställningar

Även om en normal utveckling samt underhåll enligt nya lagar och föreskrivna standarder ingår i Operatörstjänst kundfaktura kan det ändå uppstå behov som medför att myndigheten behöver göra kompletteringar av befintligt kontrakt. Möjligheterna att göra kompletterande beställningar beskrivs i Ramavtalsbilaga 7: *Avropsförfarande*, avsnitt 1.9.

Observera att kompletterande beställningar regleras i 17 kap. 11 § LOU och innehåller tre rekvisit som ska vara uppfyllda för att en kompletterande beställning kan anses tillåten, se nedan.

1. Kontraktets värde får inte öka med mer än 50 procent,
2. Beställningen har blivit nödvändig,
3. Leverantören av ekonomiska eller tekniska skäl inte kan bytas och ett byte av leverantör skulle medföra betydande olägenheter eller betydligt större omkostnader för den upphandlande myndigheten.



## 6 Stöddokument för avrop

### 6.1 Avropsförfrågan

Det finns sex mallar som stöd för avropsförfrågan. En avropsförfrågan bör dock alltid omfatta följande bilagor:

1. Utkast till kontrakt
2. Fråga som ska besvaras av leverantören
3. Prislista (Priser i kontrakt)
4. Specifikation av uppdrag
5. Tid- och projektplan
6. Personuppgiftsbiträdesavtal

Avropet kan behöva kompletteras med ytterligare bilagor, till exempel ett säkerhetsskyddsavtal.

**Tabell 1. Mallar som bör användas vid avropsförfrågan**

Mall för	Beskrivning
Avropsförfrågan - Operatörstjänst kundfaktura	Mallen ger myndigheten stöd för att ange den grundläggande information som behövs för avropet.
Utkast till kontrakt (Ramavtalsbilaga 8 samt 10)	Ett utkast till kontrakt bör finnas med som bilaga till avropsförfrågan. Inför avtalstecknandet behöver utkastet kompletteras med bland annat uppgifter om avtalad leveransdag samt avtalstid. Mallarna för kontrakt är anpassade till ramavtalets förutsättningar och villkor. Mallen Ramavtalsbilaga 8 reglerar både införandeprojekt och villkor för tjänsten. Den används vid det initiala avropet. Mallen Ramavtalsbilaga 10 används för ytterligare avrop av tjänster från ramavtalet under kontraktets giltighetstid.
Fråga som ska besvaras av leverantören	Upphandlingen av ramavtalet som gäller Operatörstjänst kundfaktura gjordes enligt den tidigare upphandlingslagstiftningen. Det innebär att myndigheten inte behöver begära in en ny Sanningsförsäkran vid avropet. Däremot ska myndigheten alltid begära in en förteckning över aktuella underleverantörer. Leverantören besvarar frågan och bifogar dokumentet i sitt svar på avropet. (Blir en bilaga till kontraktet)
Specifikation av uppdrag (Ramavtalsbilaga 12)	Mallen omfattar två (2) avsnitt. Avsnitt 1 ska användas vid det första Avropet, vilket alltid omfattar ett införandeprojekt. Avsnitt 2 ska användas vid större konsultuppdrag. (Blir en bilaga till kontraktet)
Tid- och projektplan (Ramavtalsbilaga 13)	Mallen innehåller förslag på aktiviteter. Vid avropsförfrågan fyller myndigheten i sitt önskemål om avtalad leveransdag och påbörjar övriga delar av dokumentet. Leverantören gör kompletteringar vid sitt svar på avropet. Parterna ska komma överens om planeringen och en avtalad leveransdag. (Blir en bilaga till kontraktet)
Priser i kontrakt – Operatörstjänst kundfaktura (Prislista)	Myndigheten fyller i namn och vissa volymuppgifter samt rubriker för eventuella ytterligare optioner i mallen och bilägger den med avropsförfrågan. Eventuella ytterligare optioner ska vara beskrivna i bilagan <i>Specifikation av uppdrag</i> . Leverantören kompletterar med priser i sitt svar på avropet. (Blir en bilaga till kontraktet)
Utkast till personuppgiftsbiträdesavtal	Myndigheten kan välja mellan att antingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fylla i utkast till personuppgiftsbiträdesavtal och använda Statens inköpscentrals personuppgiftsbiträdesavtal</li> <li>– Bifoga ett eget personuppgiftsbiträdesavtal</li> </ul>

- Tillåta att leverantören bifogar eget standardavtal till anbudet  
Det är ytterst den personuppgiftsansvarige som ansvarar för att reglerna i Dataskyddsförordningen följs. (Blir en bilaga till kontraktet)

## 6.2 Övrigt stödmaterial

Det finns ytterligare några dokument som är relevanta för avropet, se tabell 2.

*Tabell 2. Övrigt stödmaterial*

Dokument	Beskrivning
Krav (Leverantörens anbud)	Leverantörens besvarade kravlista i upphandlingen.
Processbeskrivningar (Förfrågningsunderlaget, avsnitt 5 och 6)	Avsnitt 5 och 6 i förfrågningsunderlaget innehåller en beskrivning av de processer som kravlistan hänvisar till.
Standarder och versioner (Ramavtalsbilaga 15)	Ramavtalsbilagan omfattar aktuella krav på standarder med mera, men även instruktioner för hur valet av fakturablankett ska anges i fakturafilerna.
Kontaktpersoner	För att förenkla eventuella byten av såväl myndighetens som Leverantörens kontaktpersoner bör dessa förtecknas i en separat bilaga till kontraktet. Bilagan bör också omfatta de en (1) till fem (5) namngivna personer som har rätt att kontakta leverantörens support.

## 7 Om avropet

### 7.1 Definiera behov

Innan avropsförfarandet inleds kan det vara bra att gå igenom myndighetens aktuella situation inom området. Här följer ett antal frågeställningar som kan vara till stöd för bland annat funderingar kring en lämplig leveransdag.

- När går de nuvarande kontrakten som gäller distribution av kundfakturor ut? Ingår distribution av kundfaktura som en del av ett annat kontrakt, till exempel ett kontrakt för e-handelstjänst?
- Finns det förlängningsoptioner i de nuvarande kontrakten som behöver användas för att rent praktiskt hantera ett avtalsbyte?
- Hur går en eventuell avveckling av nuvarande tjänster till, och vad innebär den i fråga om uppsägningsförfarande, tid och kostnader?
- När kan aktuella resurser på myndigheten vara tillgängliga för till exempel leveranskontroller?
- Hur ser kontraktssituationen ut för de system och tjänster som skapar myndighetens kundfakturor, och påverkar den på något sätt tidpunkten för införandet av en ny operatörstjänst? Finns det ledtider när det gäller resurser för att sätta upp integrationen till operatörstjänsten?
- Finns det några särskilda behov eller önskemål som behöver inkluderas i ett avrop, till exempel optionen om kundunika fakturablanketter? Se även Ramavtalsbilaga 7, avsnitt 1.2 om krav som får kompletteras vid avrop.

Inför övergången till en ny lösning för distribution av e-fakturor behöver myndigheten gå igenom vilka kunder som redan i dag får sina fakturor elektroniskt. Fakturadistribution via så kallade samtrafikavtal mellan olika operatörer på marknaden bör flyttas över till distribution via PEPPOL-nätverket. Ekonomistyrningsverket (ESV), [www.esv.se](http://www.esv.se) kan ge mer information om PEPPOL och hur det går till att identifiera vilka kunder som kan ta emot fakturor på det sättet.

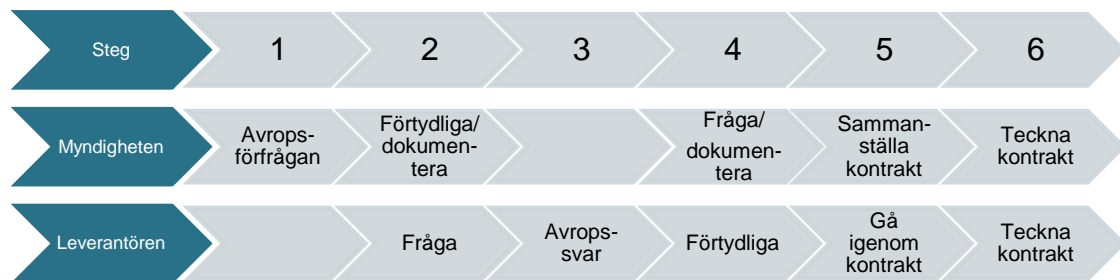
## 7.2 Avropsform

Avrop från ramavtalet Operatörstjänst kundfaktura görs genom ett skriftligt samråd. De villkor som återfinns i ramavtalet utgör, tillsammans med de förutsättningar som är specifika för respektive myndighet, underlag för det skriftliga samrådet. Det första avropet ska minst omfatta avtal om en löpande tjänst under två (2) år samt ett införandeprojekt, se vidare avsnitt 3.1 *Kontraktsvillkor*.

### 7.2.1 Arbetsgång vid Avrop

Inledningsvis kontaktar myndigheten leverantören i syfte att informera om avsikten att använda Ramavtalet. Därefter ser arbetsgången sammanfattningsvis ut så här (figur 2 och tabell 3):

**Figur 2. Arbetsgång vid avrop**



**Tabell 3. Arbetsgång vid avrop**

Steg	Beskrivning
1. Utforma och skicka avropsförfrågan	Myndigheten utformar avropsförfrågan inklusive bilagor och skickar den med e-post till leverantören, <a href="http://se.avropa.se">se avropa.se</a> .
2. Förtydliga och dokumentera	Leverantören kan vid behov be myndigheten att förtydliga avropsförfrågan. Observera att all väsentlig dialog ska vara skriftlig och utgöra en del av kontraktet. Myndigheten ansvarar för att dokumentera dialogen.
3. Skicka avropssvar	Leverantören bör kunna svara på avropet inom 20 dagar. Svaret ska bland annat omfatta kompletteringar av myndighetens avropsbilagor <i>Priser i kontrakt</i> samt <i>Tid- och projektplan</i> . Dessa dokument kommer att utgöra bilagor till kontraktet.
4. Förtydliga och dokumentera	Myndigheten kan be leverantören att förtydliga avropssvaret. Väsentlig dialog ska vara skriftlig och utgöra en del av kontraktet. Myndigheten ansvarar för att dokumentera dialogen.
5. Utforma kontrakt	Myndigheten utformar kontraktet inklusive bilagor och ger leverantören möjlighet att gå igenom samtliga dokument.
6. Teckna kontrakt	Parterna tecknar kontraktet och införandeprojektet kan påbörjas.

## **7.3 Kravställning**

### **7.3.1 Ramavtalet**

Samtliga funktionella och icke-funktionella krav i upphandlingen var obligatoriska (ska-krav), se avropa.se, Gemensamma dokument, Upphandling: *Krav*, samt *Förfrågningsunderlag statliga ramavtal ekonomisystem oktober 2016*, avsnitt 5 och 6.

Tilldelningsgrunden för ramavtalet var lägsta pris.

## **7.4 Kontraktet**

I det skriftliga samrådet kan avropande myndighet ange förutsättningarna för det aktuella avropet och har möjlighet att lämna en mer utförlig beskrivning av bakgrund och förutsättningar, se vidare Ramavtalsbilaga 12: *Mall för Specifikation av uppdrag*. Mallen innehåller utformation och ledtexter som stöd för beskrivningen.

## **7.5 Faktureringsuppgifter och e-handel**

Leverantören kan skicka elektroniska fakturor via PEPPOL. Därför bör faktureringsuppgifterna i kontraktet alltid omfatta myndighetens PEPPOL-id (elektronisk adress i PEPPOL). Därutöver bör myndigheten ange ett eller flera ordernummer så att fakturor kan matchas i e-handelssystemet på önskat sätt.

Observera att mallen *Priser i kontrakt - Operatörstjänst kundfaktura* innehåller leverantörens artikelnummer för olika tjänster.

## **7.6 Kontraktsvillkor**

### **7.6.1 Myndighetens rätt till förlängning av kontrakt**

Myndigheten har rätt att förlänga kontraktet med ett år i taget, men längst till och med 30 juni det år som infaller 8 kalenderår efter det att ramavtalets giltighetstid löpt ut. Det innebär att ramavtalets giltighetstid påverkar möjligheterna att förlänga kontraktet. Om ramavtalet förlängs 1+1 år kan kontrakt som längst gälla till och med den 30 juni 2030.

Eventuella förlängningar av kontraktet ska meddelas leverantören skriftligt senast tre månader innan det upphör.

## **7.7 Leverantörens rätt att säga upp kontrakt**

Leverantören har rätt att säga upp kontrakt. Det kan ske tidigast 8 år efter det att ett kontrakt har undertecknats. Uppsägningen ska skriftligen meddelas myndigheten senast 1 år före den tidpunkt då kontraktet ska upphöra. Om uppsägningen inte meddelas eller meddelas för sent kan myndigheten förlänga kontraktet med ytterligare 1 år.

## 8 Praktiska råd

### 8.1 Leveransprocessen

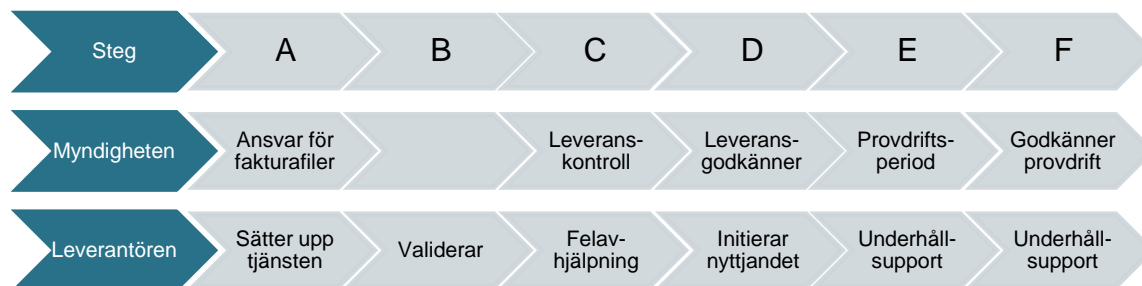
I Ramavtalsbilaga 11: *Allmänna villkor konsulttjänster*, regleras hur leveransen av tjänsten ska gå till, vilket ansvar parterna har samt vad som händer vid en eventuell leveransförsening. I Ramavtalsbilaga 9: *Allmänna villkor Operatörstjänst för distribution av kundfaktura*, beskrivs bland annat tjänstens supportfunktion, felavhjälpning samt myndighetens rätt till ersättningar vid eventuella brister.

Ett införandeprojekt kan delas upp i flera successiva leveranser (delleveranser). Om det skulle bli aktuellt med delleveranser träffar parterna en särskild överenskommelse kring formerna för leveranskontrollen som dock alltid ska omfattas av validering, leveranskontroll och provdrift. Läs mer om delleveranser i Ramavtalsbilaga 11: *Allmänna villkor konsulttjänster*, avsnitt 5.7.

**Observera!** För att leveransprocessen ska fungera på det sätt som det är tänkt behöver myndigheten planera för och leva upp till sin del av åtagandet. En viktig del är att boka upp resurser med kompetens för system eller den tjänst som skapar de kundfakturor som ska distribueras, till exempel ekonomsystemet. Det är också viktigt att det finns resurser tillgängliga vid den planerade leveranskontrollperioden.

De olika aktiviteterna i leveransprocessen sammanfattas i figur 3 och tabell 4.

**Figur 3. Leveransprocessen**



**Tabell 4. Leveransprocessen**

Aktivitet	Vad	Innebär sammanfattningsvis
A	Uppsättning av tjänsten	Leverantören sätter upp tjänsten enligt avtalad specifikation. Myndigheten medverkar i uppsättningen och ansvarar för förberedelser i det system eller den lösning som skapar och skickar fakturafilering.
B	Validering	Leverantören validerar att avropad tjänst överensstämmer med avtalade krav och överlämnar systemdokumentation och dokumentation från valideringen till myndigheten. <b>Fakturering:</b> Efter genomförd validering har leverantören rätt att fakturera 50 procent av kostnaden för Införandeprojektet.

## Praktiska råd

C	Leveranskontrollperiod	<p>Myndigheten kontrollerar under minst tre (3) veckor (eller enligt överenskommelse) att avtalade krav uppfylls. Om parterna inte kommer överens om något annat ska myndigheten kunna inleda sin leveranskontrollperiod senast efter sex (6) månader från det att kontraktet har tecknats.</p> <p>Leverantören avhjälpas så snabbt som möjligt fel som inte beror på myndigheten. Om myndigheten orsakar fel eller leveransförsening kan parterna avtala om en ny leveransdag.</p>
D	Leveransgodkännande	<p>När de avtalade kraven är uppfyllda (uppdraget är färdigställt) kan myndigheten meddela ett skriftligt leveransgodkännande till leverantören och den löpande driften med avtalad support och felavhjälpning kan inledas. Se Ramavtalsbilaga 11: Allmänna villkor konsultavtal, avsnitt 5.6 för hantering av leveransgodkännande vid avvikelser som saknar betydelse för resultatet.</p> <p>Om uppdraget inte är färdigställt på avtalad leveransdag och det beror på leverantören inträder en ny leveranskontrollperiod och ett nytt datum för leverans ska fastställas (effektiv leveransdag). Den avtalade leveransdagen kommer då att avvika från den effektiva leveransdagen. Se vidare i Ramavtalsbilaga 11: Allmänna villkor konsulttjänster om leveransförsening.</p> <p><b>Fakturering:</b> När myndigheten lämnat sitt leveransgodkännande har leverantören rätt att fakturera 20 procent av ett Införandeprojekt.</p> <p>Om inget annat framgår av kontraktet alternativt konsultavtalet har leverantören rätt att fakturera övriga uppdrag efter effektiv leveransdag.</p>
E	Nyttjande av Operatörstjänst kundfaktura under en provdriftsperiod – endast aktuellt vid Införandeprojekt	<p>Myndigheten har rätt att nyttja operatörstjänsten under en provdriftsperiod som omfattar minst nittio (90) dagar. Nyttjandet omfattar support och felavhjälpning enligt avtalade servicenivåer.</p> <p><b>Fakturering:</b> Nyttjandet av Operatörstjänst kundfaktura faktureras månadsvis i efterskott från och med effektiv leveransdag.</p>
F	Provdriften godkänns – endast aktuellt vid Införandeprojekt	<p>Myndigheten meddelar skriftligt till leverantören att provdriften är godkänd.</p> <p><b>Fakturering:</b> När myndigheten har godkänt provdriften har leverantören rätt att slutligt fakturera införandeprojektet (resterande 30 procent).</p> <p>Nyttjandet av tjänsten fortsätter. Utveckling av operatörstjänsten ingår i nyttjandet, till exempel uppdatering med nya fastställda fakturaformat.</p>